

南海電気鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項 (1) 地震などの大規模災害時における対応体制・訓練等について	- 南海電気鉄道株式会社（以下「南海電鉄」という。）では、異常時における全社の組織体制、応急措置を定めたものとして災害対策規程を、鉄道事業部門における対応として異常事態の警戒・処理要綱や大震災時の処理要綱を定めており、これら規程の下に、各主管駅において要領を制定している。 - 各主管駅の要領においては、業務の分担表を定めており、当務の副駅長・助役が行動班を編成して、応急処置及び復旧に努めることとしている。旅客の避難誘導については、避難経路表を定め、駅務室内等に掲出している。 - 津波対策として、東南海・南海地震に伴い発生する津波からの円滑な避難に関する事項を東南海・南海地震防災対策計画において、津波警報発表時における旅客及び列車運行の取扱いを津波警報	近年、とくに近畿地区においては、東南海・南海地震等を想定した防災意識が高まっている中、大阪府南部から和歌山県にかけての鉄道輸送を担う南海電鉄が果たす役割は重要である。すでに対策がとられているものについては、今後とも実効性を持つよう教育・訓練等を通じて現場に浸透させることが重要であり、利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておく必要がある。また、帰宅困難者対策についても、鉄道駅の公共性を踏まえて、一時滞留スペースの提供や飲料水等の備蓄品の確保など、自ら取り組むことが可能な事柄については積極的に実行する必要がある。	大規模災害発生時にはお客さまの安全確保を最優先に対応できるよう、今後も実効性のある教育・訓練の充実を図ってまいります。また、帰宅困難者対策についても、鉄道事業者として取り組むことが可能な事項については計画的に取り組んでまいります。

(2) 帰宅困難者対応について	発表時の取扱要綱において制定している。大阪府・和歌山県が発表した津波浸水想定エリアと避難目安ラインを記載したハザードマップを従業員に配布するとともに、津波避難用看板を設置している。 - 平成25年度における避難誘導訓練については、駅単位で実施するもののほか、警察、消防等と連携した合同訓練を3回実施している。空港連絡線においては、共用している西日本旅客鉄道株式会社とも合同している。また、自治体が主催する定期的な防災会議に駅長が参加し、地域防災計画の見直しに関する協議や防災マップの更新などについて、防災担当者との連携を図っている。 - 現在のところ、南海電鉄では、大阪市危機管理室が主体となった「難波駅周辺地区帰宅困難者対策ワーキンググループ」に参加し、今年度内の完成を目標に、帰宅困難者対応マニュアル作りを進めているところである。それにあわせ、社内での研修内容の検討、実施を進めていくとしている。また、難波駅の改札外において一時滞留スペースの検討、飲料水等の備蓄についても課題整理を行って	平成24年9月には、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱	- 引続き大阪市危機管理室が主体となる帰宅困難者対策ワーキンググループに積極的に参加するとともに、ワーキングで検討を進めている帰宅困難者対応マニュアルに基づき対応を進めてまいります。 - また、「大規模な集客施設や駅等における利用者保護
------------------------	--	--	---

	いるところであり、対応マニュアルの策定とあわせ、帰宅困難者対策の進展が期待される。	を防止するため、 ・ 「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」（大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの） ・ 「駅前滞留者対策ガイドライン」（駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの） などが策定された。 ・ この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に行うよう要請しているところである。	ガイドライン」および「駅前滞留者対策ガイドライン」を踏まえ、鉄道事業者として取り組むことが可能な事項については計画的に取り組んでまいります。
--	--	--	---

2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤収受等について	・ 南海電鉄においては、過去3年間で4件の誤収受と2件の誤表示が発生している。 このうち、平成23年8月と同24年7月に発生した誤収受については、つり銭硬貨の誤セットによるものであった。このため、同社においては再発防止策として、ヒューマンエラー防止の観点からマニュアルの記載事項を変更し、硬貨力セット装填確認を複数で行うように改めるとともに、誤装填防止機能付き硬貨計算機を導入することにより、誤セット防止のための取り組みを実施していることを確認した。 また、平成25年2月及び同26年5月に発生した誤収受については、プログラムの設定ミスによるものであり、プログラムの改修を実施するとともに、メーカーとも共同して再発防止のための手続きを策定していることを確認した。 更に平成24年4月及び同年8月に発生した誤表示については、運賃表作成のためのマニュアルを見直し、新たな手順（現場報告内容を確認した一覧表の作成）をマニュアルに追加することによ	・ 運賃の誤収受・誤表示を防止するためには、マニュアルなどの社内ルールに基づき、職員が適切に実施することが不可欠であり、現在社内で検討している研修等を着実に実施するとともに定期的に現場職員を含めた関係職員の意識を高めるための取り組み（仕組み作り）を検討するなど工夫の余地があると考え。	・ 運賃・料金等の変更並びに機器更新等の際には、マニュアル等に基づき確実な作業を行ってまいります。また、本社部門での関係職員異動時の教育並びに現場職員に対する意識強化について検討してまいります。
---	--	--	---

(2) 福祉割引について	り、再発防止措置を講じていることを確認した。 ・ 南海電鉄においては、問題が発生する都度、その原因を分析するとともに具体的な対策を検討し、マニュアルを見直し新たなルールとして社内で展開していることが確認できた。 ・ しかしながら、社内共通ルールであるマニュアルに関する教育の場は、大きな運賃改定時などに限られていることから、必ずしも十分な機会が確保されているとは言えない状況にあることが課題であると認識しており、統括部や業務課の職員など、運賃の中心的な職員に関しては異動の機会などを捉えて組織的な研修の機会をつくることを検討していることを確認した。 ・ 南海電鉄では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されているが、精神障害者に対する運賃の割引措置は導入されていない。	・ 障害者に対する割引については、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限の条件の撤廃、障害者用のＩＣカード（定期を除く）の導入等の要望が障害者団体等から寄せられるとともに、国会においても精神	・ 福祉割引制度における課題として認識しており、制度のあり方を含め検討してまいります。
---------------------	--	---	---

(3) その他	・ 泉北高速鉄道(株)との乗継運賃控除額拡大については、両社が現行の所定運賃から控除額をそれぞれ50円に拡大する予定であることを確認した。	障害者に対する割引の導入に対する質問が行われているところである。 ・ これらの要望等を踏まえ、国土交通省では、近畿運輸局を通じて、南海電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、検討するよう期待する。 ・ 両社をまたがって乗車する旅客については、他の路線の乗り継ぎ利用者とは異なる大幅な控除額拡大を実施することとされており、利用者から見ればわかりにくい状況もあると思われる。 ・ このため、利用者に不公平な運賃であるとの指摘を受けることが無いよう、利用者への十分な説明と理解を得る努力を行うよう努めて頂きたい。	・ お客さまからご指摘を受けることの無いよう丁寧な説明に努めてまいります。
----------------	---	---	---

3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項 (1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に関する取組状況 ① ホーム・改札口付近における取組状況	- 改札口付近においては、列車遅延発生時に遅延状況等を表示する液晶モニターを55駅、77台設置している。ホームにおいても、異常時案内が可能な案内盤及び列車接近表示器を11駅57台設置している。 - これらは、運輸指令に設置の端末から登録を行うことで各駅のディスプレイに表示するものであり、3列車が15分以上遅延・運休した場合に、輸送障害時の線区・状況・原因・発生時刻等を表示することとしている。一部のモニターは、路線図により表示することが可能であり、視覚的に分かりやすく表示している。モニターの設置されていない駅では、急告板等により輸送障害の状況を掲出している。	文字による運行情報の提供は、例えば、緊急時にどのように対応するのか、また、列車が遅延した場合に運行再開を待つか振替輸送を利用するかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特に聴覚に障害のある方にとっては、極めて重要なものである。このため、改札口付近をはじめ、ホームや車両、通信端末等において、文字による運行情報の提供箇所・媒体を増やすなど、充実させることが期待される。	今後も文字による運行情報の提供箇所並びに内容等の充実を図ってまいります。
--	--	--	--

② 車両における取組状況 (2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況	・ 車両については、文字による運行情報の提供は行われていないが、今後、車両新造等のタイミングでの導入を検討している。 ・ 南海電鉄においては、自社のホームページにおいて、30分以上の遅延が発生している場合、また発生する恐れがある場合に、線区毎および特急毎にその詳細を表示することとしている。		
4. ICカードに係る情報管理に関する事項	・ 南海電鉄では、ICカード乗車券「PiTaPa」を平成18年7月から導入しており、PiTaPaに搭載するIC定期券に関する個人情報を保有している。個人情報については、南海電鉄が定める「個人情報保護規定」及び株式会社スルッとKANSAIが定める「PiTaPa個人情報保護規程」「情報管理・取扱規程」を遵守することに加え、「顧客情報取扱いマニュアル」及び「駅でのPiTaPa業務マニュアル」を定め、例えば、氏名、住所等が記載された定期券購入申込書の取得から管理、利用までの運用ルールなど、具体的な業務手順や注意点を解説し現場へ周知している。	・ こうした取り組みの結果、過去3年間に於いて、個人情報の漏えい事案は発生していないことは評価できる。 ・ 今後とも、個人情報の情報管理体制を維持するとともに、職員への教育を徹底し、情報漏えい防止のための取り組みを継続することが望まれる。	・ 今後も厳正な取り扱いを徹底するとともに、社員教育の充実を図り情報漏えい防止を継続してまいります。

	・ 本社部門においては、個人情報閲覧できる職員を限定した上で、指紋認証によるログイン管理（誰がいつ操作を行ったのか確認できる）を行い、現業部門においては、ＩＣカードの処理を行う場合に社員証での認証によって取り扱う係員が特定できる機器仕様とし、セキュリティ対策が図られている。 ・ 職員に対する研修として、情報管理のみをテーマとするものは実施していないが、個人情報保護法の遵守やＰｉＴａＰａの導入を踏まえた全体教育（入社時）のほか、平成２３年度には全社員に対するコンプライアンス研修を実施し、情報管理の徹底についても周知している。 ・ また、平成２４年度には社内での内部監査において、情報セキュリティポリシーがテーマとされ、関係部署においては再確認することとなったほか、最近のコンプライアンス情報（社会的な問題となった他社における個人情報の漏えい事案）について、本社から現場の各職場長あてに周知しており、情報管理における各職員への意識を高めている。		
--	---	--	--

5. その他のサービスに関する事項 (1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について	- 平成15年より、南海線及び高野線方面からの上りなんば行き8両編成の急行列車について、平日の朝ラッシュ時間帯（天下茶屋到着が7:20～8:30）に、先頭から4両目の1両を女性専用車として設定し、現在まで継続されている。 - 該当車両の各扉付近と仕切扉にステッカーを貼付し、停車駅においては時刻表やホーム上に乗車位置表示を行い、駅や車内での放送による周知や案内も行っている。また、会社のホームページにおいても設定列車のダイヤを掲載している。 - 女性専用車両に係る利用者からの意見・要望は、年間30件程度（全ての意見・要望は年間約1,000件）と少なく、「拡大してほしい」「廃止してほしい」の双方の意見はあるが、すでに導入から10年以上経過しており、駅などの現場でのトラブルも少なく概ね定着している。	女性専用車両については、特に男性利用者の理解と協力が不可欠であることから、導入の趣旨及び利用実態等を踏まえた丁寧な対応を継続していくことが望まれる。	引き続き丁寧な対応を継続してまいります。
--	--	--	--

(2) ハンドル形電動 車いすに係る対 応状況	・ 「CSマニュアル」の中で、車いす利用者や視覚障害者など、お手伝いが必要なお客さまへの対応として、接客の実践（声かけ、介助、連絡等）をイラストによりわかりやすく説明している。 ・ ハンドル形電動車いすに関しては、営業関係単行達類集「ハンドル形電動車いすによる乗車について」を定めて、対応方を周知しており、他の主要な鉄道事業者と同様に、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者について、デッキのない一般車両に限り乗車可能としている。 ・ ハンドル形電動車いすの対応実績は、全線において1カ月あたり10件程度と極小であり、現場において特段のトラブルはないとしている。	・ 南海電鉄は、特に関西空港からのアクセス路線を有していることから、今後は、訪日外国人によるハンドル形電動車いす利用について、条件緩和を踏まえた検討が望まれる。	・ 引き続き円滑な移動に配慮するとともに、条件緩和についても課題として認識してまいります。
(3) その他の旅客サ ービス等 ① 外国人向け の案内情報（表 示）	・ 南海電鉄は関西空港へのアクセス路線を有しており、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づき、情報提供促進措置を講ずべき区間が指定されている。	・ ただし、一部には、ピクトグラムが付記されていないものもあり、今後は、このピクトグラムを一層活用し、外国人旅客に対しても、さらなる分かりやすさを追求することに期待したい。	・ 今後も多言語表示だけでなくピクトグラム等も活用しながら、今まで以上に外国人のお客さまにわかりやすい案内及び情報提供に努めてまいります。

	・ このため、特にターミナルのなんば駅においては、改札口や発着ホーム、乗車券販売窓口などで4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による案内表示を行っているほか、列車の行先案内表示器や、新型の自動券売機では2カ国語（日本語、英語）での対応となっている。なお、列車の行先案内表示器については、今後の更新時期に合わせて、視覚的に分かりやすいLCD（液晶ディスプレイ）により4カ国語表示を行う予定としている。 ・ 改札口付近（外）には、自動券売機付近を中心に駅構内を巡回しながら、困っている利用者に積極的に声をかける案内係を配置し、その他にも、空港特急「ラピート」のりば（ホーム）では、女性係員が、日本語に続いて英語による列車案内を自らの肉声の放送によって行うなど、外国人のみならずFace to Faceによる丁寧な案内に努めている。 ・ また、南海電鉄では、主要な3路線（南海線・空港線・高野線）ごとに、特徴的な色とデザインを用いた分かりやすいピクトグラムを作成し、文字による案内		
--	---	--	--

② 外国人向けの案内情報（案内所）	表示に付記している。 平成24年度からは、訪日外国人対応として、関西空港駅に設置したオープンカウンター「南海ツーリストサポートセンター」で、タブレット型コンピューター「iPad」や通訳サービス（英語・中国語・韓国語）を使用した案内を行い、また、乗り換えの際に便利な駅ナンバリングを全駅で導入し、外国人旅行者をサポートするための充実した情報サービスを提供している。	とくに、6年後の平成32年（2020年）に開催予定の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、東京のみならず全国において、これまで以上に多くの外国人や移動制約者への対応が必要になると考えられることから、今後、会場や日程等の具体的な内容が決定していくに伴い、サービススタッフの更なる増員や配置等、適切に対応することが望まれる。	引き続き外国人のお客さまにもご利用いただきやすい環境の整備に向けて検討を進めてまいります。
--------------------------	--	--	---